



gobierno municipal
y atención al ciudadano

Los órganos correspondientes al gobierno municipal tienen funciones tanto de carácter decisorio y ejecutivo como de carácter informativo y consultivo. Según disponen la legislación básica y la foral, los órganos necesarios del Gobierno Municipal en municipios de gran población, como Pamplona, son:

- Pleno
- Comisiones
- Secretario general del Pleno
- Alcalde
- Tenientes de alcalde
- Junta de Gobierno Local
- Secretaría de la Junta de Gobierno Local
- Órgano de apoyo a la Junta de Gobierno Local
- Asesoría jurídica
- Consejo Social de la Ciudad
- Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones
- Comisión Especial de Cuentas y Junta de Compras

La ley designa los órganos superiores y directivos. Los superiores son el Alcalde y los miembros de la Junta de Gobierno local. Los órganos directivos son los coordinadores generales de cada área o concejalía, los directores generales que culminan la organización administrativa dentro de cada una de las grandes áreas, el titular del órgano de apoyo a la Junta de Gobierno Local y el concejal-secretario de dicha Junta, el titular de la asesoría jurídica, el secretario general del Pleno, el interventor general municipal y, en su caso, el titular del órgano de gestión tributaria.

Además, tendrán consideración de órganos directivos los titulares de los máximos órganos de dirección de los organismos autónomos y de las entidades públicas empresariales locales.

Los órganos complementarios son los concejales delegados y la Junta de Portavoces.

*El pleno municipal ha celebrado 23 sesiones a lo largo de 2008:
14 ordinarias, 4 extraordinarias y 5 extraordinarias y de carácter urgente.*

Órganos de gobierno

Pleno municipal

El Pleno del Ayuntamiento de Pamplona es el órgano de máxima representación política de los ciudadanos en el gobierno local. Es convocado y presidido por la Alcaldesa Yolanda Barcina, y está integrado por los 27 corporativos del Ayuntamiento. Las sesiones ordinarias se celebran dos veces al mes en el Salón de Plenos de la Casa Consistorial, son públicas y se retransmiten en directo por internet.

Sesiones celebradas	2005	2006	2007	2008
Ordinarias	16	14	11	14
Extraordinarias	5	5	8	4
Extraordinarias y urgentes	0	1	4	5
Total	21	20	23	23
Acuerdos adoptados	197	225	227	220

Alcaldía

La Alcaldesa es la Presidenta de la Corporación y ostenta, entre otras atribuciones, la de dirigir el Gobierno y la Administración Municipal, representar al Ayuntamiento y convocar y presidir las sesiones del Pleno, de la Junta de Gobierno Local y de cualesquiera otros órganos colegiados. El gabinete de Alcaldía, por su parte, se encarga, entre otras cuestiones, de las relaciones institucionales y exteriores, de la coordinación y supervisión de actuaciones de proyección externa, de la dirección de los actos oficiales y conmemorativos de la ciudad y de promover las relaciones del Ayuntamiento con las ciudades hermanas.

	2005	2006	2007	2008
Resoluciones	2.009	1.356	1.552	1.515
Disposiciones	8	17	27	30
Decretos	1	1	1	1
Total	2.018	1.374	1.580	1.546





Junta de Gobierno

La Junta de Gobierno Local está presidida por la Alcaldesa y la integran un número de concejales no superior a un tercio del número total. Sus funciones son, entre otras, la aprobación de proyectos de ordenanzas y de reglamentos, la aprobación del proyecto de presupuesto, la aprobación de proyectos de instrumentos de ordenación urbanística cuya aprobación corresponda al Pleno o la concesión de cualquier tipo de licencia, salvo que la legislación la atribuya a otro órgano.

	2005	2006	2007	2008
Sesiones ordinarias	42	46	51	49
Sesiones extraordinarias	9	1	4	4
Sesiones extraordinarias y urgentes	1	0	0	5
Total	52	47	55	58
Acuerdos adoptados	662	654	740	676

Concejalías delegadas

La Alcaldesa puede delegar competencias propias en los concejales delegados, que gozan de todas las facultades, derechos y deberes referidos a la materia delegada que corresponden a la Alcaldesa y que son susceptibles de delegación. La organización general de la administración municipal se estructura en áreas de gestión, al frente de las cuales está un concejal.

El cuadro que aparece a continuación recoge las resoluciones aprobadas por las correspondientes concejalías, y en él quedan reflejados los cambios de denominación y de competencias que sufrieron en el año 2007, con la nueva legislatura. Así, por ejemplo, la concejalía de Conservación Urbana agrupaba hasta 2007 las áreas de Conservación Urbana y Medio Ambiente y Sanidad; y, a partir de esa fecha, Medio Ambiente y Sanidad pasó a llamarse Desarrollo Sostenible y a depender del concejal de Urbanismo y Vivienda. Y lo mismo ocurre en muchos otros casos, como Economía (que pasa a denominarse Hacienda Local), Protección Ciudadana (ahora Seguridad Ciudadana), etc. Además, en 2007 se creó el Área de Movilidad.

Resoluciones	2005	2006	2007	2008
Bienestar Social y Deporte	-	-	364	1.203
Comercio y Turismo y Hacienda Local	-	-	76	688
Comercio y Turismo	72	62	44	-
Conservación Urbana	-	-	-	59
Conservación Urbana, Medio Ambiente y Sanidad	1.341	1.530	784	-
Cultura	303	272	123	83
Cultura y Turismo	-	-	106	134
Economía, Presidencia y Participación Ciudadana	3.169	2.763	448	-
Educación, Juventud y Deporte	372	360	189	-
Hacienda Local, Comercio y Turismo	-	-	-	89
Movilidad y Seguridad Ciudadana	-	-	4.891	9.034
Participación Ciudadana y Nuevas Tecnologías	-	-	117	200
Presidencia, Educación y Juventud	-	-	218	530
Protección Ciudadana	7.371	8.527	5.494	-
Proyectos Estratégicos	-	-	132	235
Proyectos Estratégicos y Obras y Conservación Urbana	90	126	75	-
Servicios Sociales y Mujer	515	502	268	-
Urbanismo y Vivienda	2.551	2.532	1.188	2.551
Urbanismo y Vivienda y Desarrollo Sostenible	-	-	1.541	3.172
Total	15.783	16.674	16.040	14.312

Direcciones delegadas

Resoluciones	2005	2006	2007	2008
Economía	-	639	1.021	-
Hacienda Local	-	-	438	1.726
Presidencia	-	651	1.622	2.556
Total	-	1.290	3.081	4.282

Atención al ciudadano y participación

El Área de Participación Ciudadana y Nuevas Tecnologías tiene la función de fomentar la participación ciudadana; cuidar la atención e información al ciudadano en todas sus facetas (presencial, telefónica y telemática); la elaboración de notas de prensa y la gestión de la publicidad de todas las áreas municipales; el protocolo; la gestión de subvenciones a entidades ciudadanas y el funcionamiento del Centro de Asociaciones de San Gregorio. Además, el área se encarga de la promoción del uso de las nuevas tecnologías en la relación de la Administración Municipal con los ciudadanos y de la modernización de los diferentes servicios municipales.

En esa línea, a lo largo de 2008 se multiplicaron las posibilidades de los ciudadanos de participar en los asuntos públicos. Así, los pamploneses pudieron elegir, por primera vez, el cartel anunciador de las fiestas de San Fermín. El jurado seleccionó cinco de los trabajos presentados y los ciudadanos, a través de unas urnas habilitadas en la Ciudadela, del teléfono 010, de la página web o del móvil, pudieron elegir el ganador. Participaron en la votación cerca de 6.500 personas. Además, los vecinos de San Jorge pudieron decidir a qué proyectos se destinaban los 300.000 euros de los presupuestos participativos. Se recibieron 148 propuestas que fueron votadas por 693 personas.

Y el calendario municipal de 2010 se va a realizar por primera vez con fotos enviadas por los ciudadanos. Desde octubre de 2008 se elige la mejor foto del mes, que ilustrará la página de ese mes del calendario de 2010.

También se han seguido manteniendo reuniones con vecinos, bien ligadas al programa "La Alcaldesa en tu barrio" o bien a proyectos urbanísticos concretos.

Por otro lado, el Ayuntamiento mantiene su apuesta por la mejora permanente en la atención al ciudadano, tanto presencial (c/Mercado 7-9), como telefónica (010) o telemática (www.pamplona.es). De hecho, según una encuesta de Append encargada por el Consistorio, los servicios de atención telefónica y presencial son los mejor valorados por los ciudadanos. El 010 cuenta, además, con el certificado de calidad ISO 9001:2008.

Otra misión del Área de Participación Ciudadana y Nuevas Tecnologías es ayudar al movimiento asociativo de la ciudad (en el Registro Municipal ya hay 434 asociaciones registradas). Como en años anteriores, también en 2008 se aprobó una partida de 592.123 euros para subvencionar a asociaciones que promueven la participación ciudadana, que sumadas al resto de subvenciones y convenios de otras áreas –Cultura, Bienestar Social y Deporte, Cultura, Educación y Juventud– arrojan una cantidad total de 1.284.000 euros.

"El calendario municipal de 2010 se va a realizar por primera vez con fotos enviadas por los ciudadanos."



Atención al ciudadano

El Servicio de Atención Ciudadana (SAC) tiene tres partes:

> Presencial (Casa Marceliano)

Un total de 74.354 personas han sido atendidas en 2008 en las oficinas de atención ciudadana (calle Mercado 7-9). Esto supone que cada día se atiende a una media de más de 300 personas. Lo que más se ha solicitado son gestiones relacionadas con el padrón (55.500), registro (8.900), peticiones de información (6.300) y enlaces civiles (3.400). Los ciudadanos valoran la atención recibida en las oficinas municipales con un "notable alto", según un estudio de la Unidad de Sociología del Ayuntamiento. Además, los trabajadores recibieron en noviembre de 2008 un curso de atención a las personas ciegas impartido por la ONCE.

> Telefónico (010)

El servicio de atención telefónica del Ayuntamiento (010) ha atendido más de 175.000 llamadas en 2008, lo que supone una media diaria superior a 700. El 57% son para pedir

información; el 26%, para solicitar que se derive la llamada a alguna persona o servicio; el 14%, para realizar trámites; y el 3% para formular avisos, quejas o sugerencias. El 010 ha renovado en 2008 la certificación de calidad, y obtenido la calificación de "sobresaliente" en una encuesta realizada a los usuarios del servicio.

> Telemático (www.pamplona.es)

La página web del Ayuntamiento ha recibido más de dos millones de visitas en 2008, lo que supone que cada día la consultan más de 6.000 personas diferentes. La mayor parte de las visitas buscan información sobre la ciudad, actividades en la agenda, descarga de formularios o búsqueda de direcciones de interés. En 2008 la página web ha sido galardonada por la ONCE por cumplir al 100% los criterios de accesibilidad.

Servicio de Atención al Ciudadano (SAC)

	2005	2006	2007	2008
Atención presencial (Casa Marceliano)	81.654	73.366	75.074	74.354
Atención telefónica (010)	138.540	157.561	171.138	175.481
Web municipal (www.pamplona.es)	751.649	1.793.172	1.840.113	2.197.665



Participación ciudadana

En los últimos años se han celebrado 29 reuniones vecinales en los barrios, bien ligadas a proyectos concretos o bien a través de la experiencia denominada "La Alcaldesa en tu barrio". En ésta última, la Alcaldesa explica a los vecinos los proyectos que se van a realizar en los próximos meses y, a continuación, se cede la palabra a los asistentes para que planteen las cuestiones que deseen relativas al barrio.

> Reuniones ligadas a proyectos

- Calle Isaac Albéniz (1 de febrero de 2005).
- Aparcamiento de la avenida de Roncesvalles (21 de abril de 2005).
- Piscinas de San Jorge (7 de septiembre de 2005).
- Semipeatonalización de Martín Azpilcueta (24 de noviembre de 2005).
- PERI del Ensanche (9 de enero de 2006), con exposición, recogida de sugerencias y elaboración de un informe de respuesta a las sugerencias.
- Estación de tren de Echavacoiz (1 de diciembre de 2006).
- Vial de la Chantrea (27 de diciembre de 2006).
- Peatonalización de las calles Gorriti y San Fermín (24 de septiembre de 2007).
- Travesía Pico de Ori (20 de noviembre de 2008).
- Peatonalización de la calle García Ximenez (3 de febrero de 2009).
- Santa María la Real (22 de abril de 2009).

> "La Alcaldesa en tu barrio"

- Milagrosa (17 de mayo de 2004).
- San Jorge (24 de junio de 2004).
- Echavacoiz (29 de septiembre de 2004).
- Rochapea (24 de noviembre de 2004).
- Azpilagaña (10 de marzo de 2005).
- Ensanche (10 de mayo de 2005).
- Chantrea (10 de noviembre de 2005).
- Mendillorri (15 de febrero de 2006).
- San Juan, Ermitagaña y Mendabaldea (30 de mayo de 2006).
- Casco Antiguo (21 de junio de 2006).
- Iturrama (27 de septiembre de 2006).
- Milagrosa (21 de febrero de 2007).
- San Jorge (21 de marzo de 2007).
- Iturrama (24 de enero de 2008).
- Rochapea (14 de octubre de 2008).
- Azpilagaña/Iturrama (24 de noviembre de 2008).
- Ensanche (26 de febrero de 2009).
- Chantrea (4 de mayo de 2009).



Asociacionismo

El Ayuntamiento de Pamplona hace públicas todos los años varias convocatorias destinadas a las asociaciones, desde las áreas de Participación Ciudadana y Nuevas Tecnologías, Bienestar Social y Deporte, Educación y Juventud y Cultura. Gracias a estas ayudas, las asociaciones de vecinos, mayores, mujeres, inmigrantes o las casas regionales pueden realizar sus actividades; se fomenta el deporte para aficionados; se subvencionan actividades destinadas a los jóvenes; se ayuda a asociaciones culturales; se subvenciona a los colegios para que adquieran material o se fomenta que las asociaciones adquieran locales propios o realicen obras en sus locales para eliminar las barreras arquitectónicas.

> Subvenciones a asociaciones

Subvención	2005	2006	2007	2008
Participación Ciudadana: ayudas a asociaciones que fomentan la participación ciudadana	454.035	494.785	510.882	586.721
Deporte: ayudas al deporte aficionado durante la temporada deportiva	146.141	152.000	173.821	173.000
Deporte: ayudas para actividades deportivas de carácter puntual	164.999	170.774	196.484	196.000
Juventud: subvención para la realización de actividades juveniles y a jóvenes emprendedores	83.066	89.605	93.855	97.505
Bienestar Social: ayudas a asociaciones sin ánimo de lucro para compra de locales, obras, reformas y/o eliminación de barreras arquitectónicas	79.173	224.104	230.000	200.000
Cultura: ayuda para asociaciones culturales por la realización de actividades.	8.640	9.045	9.497	10.096
Educación: Subvención a colegios públicos para material docente fungible y bibliotecas escolares. Subvención para actividades extraescolares y complementarias de colegios públicos y concertados	17.194	18.540	19.593	20.649
Total	953.248	1.158.853	1.234.132	1.283.971

“A lo largo de 2008 se enviaron un total de 1.869 notas de prensa, lo que supone una media de 7 al día y de 150 al mes.”

> Centro de Asociaciones

El Centro de Asociaciones funciona a modo de local para las entidades que no tienen uno propio. Disponen de casilleros donde pueden recibir correspondencia, fotocopiadoras, una plegadora y acceso a Internet, con tres ordenadores disponibles. También tienen un panel de exposiciones donde pueden mostrar sus proyectos, fotografías e iniciativas. En el Centro se imparten cursos de formación a las asociaciones; a lo largo de 2008 se celebraron un total de 11 cursos en los que participaron 69 asociaciones. Además, se ofrece un lugar de reunión, asesoramiento y medios técnicos.

Centro de Asociaciones	2007	2008
Total de asistentes	2.521	3.927
Total de consultas	2.170	2.894
Cesión de salas a asociaciones	267	340

Comunicación

El servicio de comunicación atiende a los medios y se encarga de difundir todo lo relacionado con la actividad municipal. A lo largo de 2008 se enviaron un total de 1.869 notas de prensa, lo que supone una media de 7 al día y de 150 al mes. Además, se celebraron 257 ruedas de prensa o recepciones con convocatoria a los medios de comunicación, lo que equivale a 21 al mes. Desde el servicio se gestiona la publicidad de todas las áreas municipales, se impulsan las campañas publicitarias y se mantiene actualizada la página web, entre otras funciones.

Servicio de comunicación	2007	2008
Notas de prensa	1.773	1.869
Ruedas de prensa y recepciones	236	257





Protocolo

A lo largo de 2008 desde Protocolo se han organizado 182 actos municipales, distribuidos de la siguiente manera: 6 actos institucionales (Función de las Cinco Llagas, Vísperas, Proce-sión y Octava de San Fermín, Privilegio de la Unión y festivi-dad de San Saturnino), 16 usos y costumbres (recepción a los Reyes Magos, San Blas, visita del Ángel de Aralar, Chupinazo, celebración de San Miguel o Pregón de Navidad, entre otros), 75 actos con participación de Alcaldía, 33 recepciones, 3 visitas a centenarios, 24 firmas de convenios, 23 personalida-des recibidas y 3 actividades con ciudades hermanas (viajes a Paderborn y a Bayona, en agosto, y a Pamplona de Colombia, en octubre-noviembre). En mayo, una delegación municipal viajó a Torun, candidata a Capital Europea de la Cultura en 2016. Además se han atendido 70 visitas guiadas y 212 bodas civiles.

Entre los actos celebrados cabe destacar la visita de los Reyes de España al Palacio del Condestable (22 de septiembre), la entrega de la Medalla de Oro de la Ciudad a la Asociación de Donantes de Sangre de Navarra (8 de septiembre), el homena-je a Sabicas (28 de agosto), la inauguración de la exposición de Pablo Sarasate (16 de septiembre) o el homenaje a Sarasate en la Taconera (20 de septiembre).

Además, decenas de personalidades fueron recibidas en Alcaldía. Entre éstas, cabe destacar las visitas, entre otros, de los embajadores de España en Polonia, Rafael Mendivil; de Alemania en España, Wolf-Ruthard Born; de Ecuador en Espa-ña, Nicolás Issa Obando; de Israel en España, Raphael Schutz; del cónsul general de Francia, Gérard Guillonneau; o del nieto de Ernest Hemingway, John Hemingway.

Recursos humanos

El número de personas que trabajan en el Ayuntamiento de Pamplona asciende a 1556. De ellas, 1.395 lo hacen para la propia Administración Local y 161 personas prestaron sus servicios en las empresas municipales. El incremento de trabajadores desde el año 2005 hasta 2008 ha sido de 21 personas, de ellas seis se incorporaron a los organismos autónomos y 15 al Ayuntamiento de Pamplona.

Plantilla municipal	2005	2006	2007	2008
> Ayuntamiento de Pamplona	1.380	1.397	1.378	1.395
ORGANISMO AUTÓNOMO DE ESCUELAS INFANTILES				
> Jornada completa	111	112	111	111
> Jornada reducida	12	12	11	15
GERENCIA DE URBANISMO	32	32	34	35
Total	1.535	1.553	1.534	1.556



Edificios y locales municipales

> Valor total de inventario

	2005	2006	2007	2008
Valor total de inventario	388.006.372	440.572.760	537.184.947	630.973.858

* (incluye activo real y activo en curso incluidos en la aplicación de gestión de inventario)

> Valor total de edificios y locales municipales

	2005	2006	2007	2008 (provisional)
Edificios administrativos	911.464,85	221.499,84	509.888,11	396.699,63
Viviendas	158.865,75	607.221,06	118.484,20	477.983,88
Edificios sanitarios	-	7.989,48	4.564,27	5.703,33
Edificios de enseñanza	4.328.460,30	4.107.852,72	3.647.484,00	2.506.138,98
Instalaciones deportivas	1.112.401,27	6.033.543,40	2.599.407,08	652.276,56
Edificios culturales y sociales	2.675.789,38	4.633.327,28	4.747.535,71	6.933.490,46
Otras construcciones	15.285.198,58	21.158.129,53	13.308.034,68	3.480.775,92
Viviendas patrimoniales	155.826,29	340.497,33	1.529.417,42	4.091.928,63
Locales patrimoniales	2.565,38	0,00	151.463,74	451.825,84
Total	24.630.571,80	37.110.060,64	26.616.279,21	18.996.823,23

Proyectos con financiación europea

El Ayuntamiento de Pamplona comenzó a participar en la cofinanciación de proyectos con fondos europeos en 1996. En los últimos 12 años se han recibido casi 40 millones de euros para más de 50 actuaciones urbanísticas, ambientales, económicas y sociales llevadas a cabo en Pamplona.

El nuevo período de aplicación de los fondos estructurales de la Unión Europea (2007-2013) está permitiendo que el Ayuntamiento de Pamplona obtenga financiación para un buen número de actuaciones de carácter urbano, social y medioam-

biental. Por el momento, el FEDER aportará 1.506.976 de euros para la ejecución de varios proyectos de carácter urbanístico, comercial y social en los barrios de la Milagrosa y Santa María la Real. El Fondo de Cohesión cofinanciará con 7.687.967 euros operaciones de carácter ambiental en el entorno de los ríos de Pamplona. El FSE (Fondo Social Europeo) también aportará 427.624,84 euros para la realización de proyectos de inserción laboral en el ámbito del comercio y de los servicios de acompañamiento y proximidad.

Iniciativa/ Programa Fondo*	Proyecto	Período de ejecución	Presupuesto del Ayunt. Pamplona **	Financiación Comunitaria (%)
Programa SAVE	Creación Agencia Energía	1997-2000	408.000 euros	42%
Fondo de Cohesión	Plan Río Arga	1996-1999	6.390.000 euros	80%
Fondo Social Europeo	Proyecto YouthStar CuatroVientos	1996-1999	830.000 euros	50%
Iniciativa Urban-FEDER	Programa Urban II: Casco Viejo -Rochapea	2001-2006	23.185.000 euros	50%
DOCUP Navarra	Vial de Monjardín	2000-2006	7.000.000 euros	50%
DOCUP Navarra	Accesibilidad de Isaac Albéniz	2006-2008	836.000 euros	50%
Fondo de Cohesión	Plan de los ríos de Pamplona	2000-2006	10.800.000 euros	80%
Programa Urbact-FEDER	Red de participación ciudadana en los Ayuntamientos	2005-2007	96.000 euros	50%
Fondo Social Europeo	Proyectos para el empleo	2007-2010	855.000 euros	50%
Iniciativa Urbana-FEDER	Regeneración urbana del barrio de la Milagrosa	2007-2013	3.014.000 euros	50%
Fondo de Cohesión	Actuaciones ambientales en los ríos de Pamplona	2007-2013	9.610.000 euros	80%
Total			63.024.000 euros	62,67%

* No se computan en esta tabla otros programas para el empleo (escuelas taller, cursos de formación...) gestionados por el Área de Bienestar Social y Deporte y que han recibido financiación comunitaria a través de subvenciones del SNE del Gobierno de Navarra

** Cantidades aproximadas

